

<<跨文化交流>>

图书基本信息

书名：<<跨文化交流>>

13位ISBN编号：9787562142980

10位ISBN编号：756214298X

出版时间：2008-8

出版时间：西南师范大学出版社

作者：胡小芹 主编

页数：163

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<跨文化交流>>

内容概要

本书由中国—澳大利亚职业教育与培训项目课程开发组编写，主要供中等职业学校旅游专业学生学习时使用，也可以用于旅游行业人员进行短期培训和行业培训时使用。

该教材主要教授旅游行业人员所需的人际关系交往和对客服务的技能、知识和态度，它运用于旅游行业的所有工作中。

<<跨文化交流>>

书籍目录

序言使用指南单元1 尊重不同文化背景的同事和顾问 1.1 不同文化的差异 1.2 尊重不同文化背景的同事和顾客单元2 工作场所中的交流 2.1 专业的交流态度 2.2 使用语言交流 2.3 正确使用非语言交流 2.4 听和问的交流技巧 2.5 选择合适的交流形式 2.6 正确使用交流形式 2.7 处理跨文化交流障碍 2.8 确认和解决交流中的冲突单元3 注重交流仪表 3.1 工作场所制服要求 3.2 工作场所个人卫生要求 3.3 工作场所仪表要求单元4 为顾客提服务 4.1 明确顾客需要和期望 4.2 满足顾客合理需求 4.3 提高服务质量 4.4 察觉顾客的不满意 4.5 处理顾客投诉 4.6 投诉的转交单元5 团队工作 5.1 尊重和信任小组成员 5.2 明确团队和个人工作目标任务 5.3 处理反馈信息单元6 处理跨文化冲突 6.1 确认跨文化冲突的起因 6.2 处理跨文化冲突 6.3 避免文化偏见 6.4 转交问题学生评估问卷1学生评估问卷2

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>